



Клієнтоорієнтований менеджмент

Викладач: кандидат політичних наук, Венгер Ольга Миколаївна

Кафедра: Менеджменту організацій та управління проектами ІННІ ЗНУ, корпус 11, ауд. л326

E-mail: vengerolya14@gmail.com

Телефон:

Інші засоби зв'язку: Viber (095-50-38-091), Moodle(форум курсу, приватні посилання)

Освітня програма, рівень вищої освіти		Менеджмент бакалавр					
Статус дисципліни		Нормативна					
Кредити ECTS	4	Навч. рік	2020-21	Рік навчання	2	Тижні	16
Кількість годин	120	Кількість змістових модулів ¹		6	Лекційні заняття –32 Практичні заняття –16 Самостійна робота – 72		
Вид контролю	залік						
Посилання на курс в Moodle			https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=10532				
Консультації:			Середа 13.35-14.55				

ОПИС КУРСУ

Мета вивчення дисципліни «Клієнтоорієнтований менеджмент»: формування у майбутніх менеджерів системи фундаментальних знань щодо сутності клієнтоорієнтованого підходу та його взаємозв'язку з конкурентоспроможністю підприємства, а також у визначенні ключових факторів побудови ефективної системи клієнтоорієнтованості.

Клієнтоорієнтований підхід останнім часом стає провідною парадигмою ведення бізнесу. Це пов'язано з тим, що унікальні конкурентні переваги, про які всі говорять, стає досить складно створювати за рахунок нових технологій, за рахунок асортименту, підвищення операційної ефективності та зниження цін, оскільки все це можна швидко скопіювати. А ось ставлення до клієнта скопіювати складніше. Лише знаючи свого клієнта, розуміючи його потреби та передбачаючи його потенційні бажання, можна створити продукт чи послугу, від яких неможливо відмовитися. Це, своєю чергою, приводить до збільшення лояльності існуючих клієнтів та залучення нових, а відповідно – до зростання прибутковості та довгострокового процвітання підприємств.

Саме тому наявність в особистісній парадигмі бакалавра знань з психології поведінки споживача, особливостей впливу на цю поведінку, засобів задоволення потреб клієнтів, факторів, що формують лояльність клієнта є особливо важливою.

Предмет курсу становлять психологічні та поведінкові аспекти взаємодії зі споживачами в процесі формування клієнтоорієнтованого підходу до управління підприємством.

Вивчення дисципліни включає лекційні (аудиторні) та практичні заняття, що забезпечує закріплення теоретичних знань, сприяє засвоєнню практичних навичок використання сучасних тенденцій в спілкуванні.

Дисципліна повинна дати фундаментальні знання майбутнім спеціалістам про поняття клієнтоорієнтованості та її взаємозв'язок з конкурентоспроможністю компаній, про основні

¹ 1 змістовий модуль = 15 годин (0,5 кредита ECTS)



підходи щодо обґрунтування поняття «клієнтоорієнтованість», про способи отримання додаткового прибутку в результаті підвищення клієнтоорієнтованості підприємств, методику оцінки рівня клієнтоорієнтованості компанії, а також набір основних компонентів успішної реалізації клієнтоорієнтованого підходу.

ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

У разі успішного завершення курсу студент зможеться:

- аналізувати та моделювати поведінку споживачів на ринку;
- аналізувати про прогнозувати фактори, що впливають на прийняття рішень щодо покупки того чи іншого товару;
- виявляти протиріччя між теорією та практикою;
- творчо міркувати та знаходити оптимальне рішення в стандартних та нестандартних ситуаціях;
- застосовувати оптимальні засоби впливу на поведінку споживачів з метою формування їх лояльності.

ОСНОВНІ НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ

1. Презентаційні лекцій, плани семінарських занять, методичні рекомендації до виконання індивідуальних завдань розміщені на платформі Moodle:

КОНТРОЛЬНІ ЗАХОДИ

Поточні контрольні заходи (max. 60):

- Усне опитування і обговорення основних теоретичних питань зазначених в планах семінарських занять.
- Короткі тести за пройденим матеріалом.
- Робота у групі над розв'язанням практичного завдання, поставленого викладачем, підготовка та обговорення на практичному занятті доповідей з тематики за планом практичних занять.

Підсумкові контрольні заходи (max. 40):

Теоретичний підсумковий контроль

Тестування (підсумкове) (max 20 балів) передбачає розгорнуте тестування з питань лекційного матеріалу. Перелік питань, що виносяться на залік, див. на сторінці курсу у Moodle.

Підсумкове практичне завдання передбачає виконання індивідуального письмового завдання (один раз на семестр – наприкінці восьмого змістового модуля). Виконання індивідуального завдання дозволяє студенту всебічно й більш поглиблено засвоїти курс, придбати навички роботи з навчальною літературою та нормативно-законодавчими документами, правильно аргументувати й грамотно викладати вивчений матеріал.

Індивідуальне письмове завдання виконується у вигляді реферату і включає в себе перелік питань та практичних завдань згідно з планом практичних завдань у розділі «Індивідуальне письмове завдання» та передбачає теоретичну й практичну частини. У теоретичній частині студент повинен дати відповіді на одне запитання. Відповіді повинні бути конкретними і одночасно охоплювати сутність поставлених запитань. Обсяг до 6 сторінок А4. Times New Roman, 14 pt, 1,5 інтервал. **(max. 10 балів).**

До практичної частини належить аналіз бізнес-ситуації та обґрунтування бачення студента можливих шляхів вирішення проблемних питань. Розв'язання задачі обов'язково супроводжується докладними поясненнями, розкриваючи зміст кожної дії. **.(max. 10 балів)**

Критерії оцінювання :



- 1) завдання виконано у повному обсязі, без стилістичних, орфографічних і граматичних помилок, використана професійна лексика, словниковий запас різноманітний і релевантний, презентація відповідає змісту проєкту, логічно ілюструє його – 20-15 балів;
- 2) 2) завдання виконано частково, з лексичними, орфографічними і граматичними помилками, презентація не відображає зміст проєкту в повному обсязі, частково ілюструє його – 14-8 балів; 3
- 3)) завдання виконано з великою кількістю помилок, словниковий запас одноманітний, презентація або не відповідає змісту проєкту, або взагалі відсутня – 0-7 балів.

РОЗКЛАД КУРСУ ЗА ТЕМАМИ І КОНТРОЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Тиждень і вид заняття	Тема заняття	Контрольний захід	Кількість балів
Змістовий модуль 1			
Лекція 1	Клієнтоорієнтованість підприємства: сутнісні характеристики		
Лекція 2	Поведінка споживача в системі клієнтоорієнтованого менеджменту		
Семінар 1	Вивчення поведінки споживача та клієнтоорієнтований підхід	Тестування, відповіді на питання	10
Змістовий модуль 2			
Лекція 3	ФАКТОРИ ЗОВНІШНЬОГО ВПЛИВУ НА ПОВЕДІНКУ СПОЖИВАЧІВ		
Лекція 4	ФАКТОРИ ВНУТРІШНЬОГО ВПЛИВУ НА ПОВЕДІНКУ СПОЖИВАЧА		
Семінар 2	Визначення факторів внутрішнього та зовнішнього впливу на поведінку споживачів	Тестування, відповіді на питання	10
Змістовий модуль 3			
Лекція 5	ПРОЦЕС ПРИЙНЯТТЯ РІШЕННЯ ПРО КУПІВЛЮ ТОВАРІВ		
Лекція 6	ІНСТРУМЕНТИ ВПЛИВУ НА ПОВЕДІНКУ СПОЖИВАЧА		
Семінар 3	Процес прийняття рішення про покупку та механізми впливу на поведінку споживача	Тестування, відповіді на питання	10
Змістовий модуль 4			
Лекція 7	ПОВЕДІНКОВА РЕАКЦІЯ ПОКУПЦІВ		
Семінар 4	Моделі поведінки споживачів	Тестування, відповіді на питання	10
Змістовий модуль 5			
Лекція 8	КІЛЬКІСНІ ДОСЛІДЖЕННЯ ПОВЕДІНКИ СПОЖИВАЧІВ		

**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІНЖЕНЕРНИЙ НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ**
Силабус навчальної дисципліни



Лекція 9	ЯКІСНІ ДОСЛІДЖЕННЯ ПОВЕДІНКИ СПОЖИВАЧІВ		
Семінар 5	Кількісні та якісні дослідження поведінки споживачів	Тестування, відповіді на питання	10
Змістовий модуль 6			
Лекція 10	НАПРЯМИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПОВЕДІНКИ СПОЖИВАЧІВ		
Семінар 5	Завдання, основні напрями дослідження поведінки споживачів та принципи їх проведення.	Тестування, відповіді на питання	10

Шкала оцінювання: національна та ECTS

За шкалою ECTS	За шкалою університету	За національною шкалою	
		Екзамен	Залік
A	90 – 100 (відмінно)	5 (відмінно)	Зараховано
B	85 – 89 (дуже добре)	4 (добре)	
C	75 – 84 (добре)		
D	70 – 74 (задовільно)	3 (задовільно)	
E	60 – 69 (достатньо)		
FX	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)	2 (незадовільно)	Не зараховано
F	1 – 34 (незадовільно – з обов’язковим повторним курсом)		

Контрольний захід			Термін виконання	% від загальної оцінки
Поточний контроль (max 60%)				
Змістовий модуль 1 (розділ 1)	Вид теоретичного завдання (тестування)		Семінар 1	5
	Вид практичного завдання (обговорення доповідей з тематики лекційного матеріалу)		Семінар 1	5
Змістовий модуль 2 (розділ 2)	Вид теоретичного завдання (тестування)		Семінар 2	5
	Вид практичного завдання (обговорення доповідей з тематики лекційного матеріалу, аналіз бізнес - ситуацій)		Семінар 2	5
Змістовий модуль 3 (розділ 3)	Вид теоретичного завдання (тестування)		Семінар 3	5
	Вид практичного завдання (обговорення доповідей з тематики лекційного матеріалу, аналіз бізнес - ситуацій)		Семінар 3	5

Змістовий модуль 4 (розділ 4)	Вид теоретичного завдання (опитування, тестування)	Семінар 4	5
	Вид практичного завдання (обговорення доповідей з тематики лекційного матеріалу, аналіз бізнес - ситуацій)	Семінар 4	5
Змістовий модуль 5(розділ 5)	Вид теоретичного завдання (опитування, тестування)	Семінар 5	5
	Вид практичного завдання (обговорення доповідей з тематики лекційного матеріалу, аналіз бізнес - ситуацій)	Семінар 5	5
Змістовий модуль 6 (розділ 6)	Вид теоретичного завдання (опитування, тестування)	Семінар 6	5
	Вид практичного завдання (обговорення доповідей з тематики лекційного матеріалу, аналіз бізнес - ситуацій)	Семінар 6	5
Підсумковий контроль (max 40%)			
Підсумкове теоретичне завдання			20
Підсумкове практичне завдання			20
Разом			100

ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА

1. Клієнтоорієнтований менеджмент: навчальний посібник для здобувачів ступеня вищої освіти бакалавра спеціальності "Менеджмент" освітньо-професійних програм "Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності", "Менеджмент організацій і адміністрування" / уклад.: Д. Т. Бікулов, О. О. Головань, С. В. Маркова, О. М. Олійник, А. С. Чкан.- Запоріжжя : ЗНУ, 2019. 90 с.
2. Алешина И. В. Поведение потребителей. М. : ФАИР-ПРЕСС. – 2000. – 384 с.
3. Зозулев А. В. Поведение потребителей. Киев : «Знання», 2004. – 365 с.
4. Котлер Ф. Основы маркетинга, 9-е издание : Пер. с англ. / Ф. Котлер, Г. Армстронг. – М. : Издательский дом «Вильямс», 2003. – 1200 с.
5. Крикавський С. Промисловий маркетинг. Львів : Львівська політехніка. 2006. – 471 с.
6. Майкл Р. Соломон. Поведение потребителей. Искусство и наука побеждать на рынке. Dia Soft. – М., СПб., К. – 2003. – 777 с.
7. Прокопенко О. В., Троян М. Ю.. Поведінка споживачів . Київ : «Центр учбової літератури». 2008. 175 с.
8. Шафалюк О. К. Поведінка споживачів: курс лекцій. Київ : КНЕУ, 2003. 68 с.
9. Ларіна Я. С., Рябчик А.В. Поведінка споживача : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. реком. МОНМСУ. Київ : Академія, 2014. 224 с.

РЕГУЛЯЦІЇ І ПОЛІТИКИ КУРСУ²

Відвідування занять. Регуляція пропусків.

Відвідування усіх занять є обов'язковим. Пропуски можливі лише з поважної причини. Відпрацювання пропущених занять має бути регулярним за домовленістю з викладачем у години консультацій.

Студенти, які за певних обставин не можуть відвідувати практичні заняття регулярно, мусять впродовж тижня узгодити із викладачем графік індивідуального відпрацювання пропущених занять. Окремі пропущені завдання мають бути відпрацьовані на найближчій консультації впродовж тижня після пропуску. Відпрацювання занять здійснюється усно у формі співбесіди за питаннями, визначеними планом заняття. В окремих випадках дозволяється письмове відпрацювання шляхом виконання індивідуального письмового завдання.

Політика академічної доброчесності

Кожний студент зобов'язаний дотримуватися принципів академічної доброчесності. Письмові завдання з використанням часткових або повнотекстових запозичень з інших робіт без зазначення авторства – це *плагіат*. Використання будь-якої інформації (текст, фото, ілюстрації тощо) мають бути правильно процитовані з посиланням на автора! Якщо ви не впевнені, що таке плагіат, фабрикація, фальсифікація, порадьтесь з викладачем. До студентів, у роботах яких буде виявлено списування, плагіат чи інші прояви недоброчесної поведінки можуть бути застосовані різні дисциплінарні заходи (див. посилання на Кодекс академічної доброчесності ЗНУ в додатку до силабусу).

Використання комп'ютерів/телефонів на занятті

Використання мобільних телефонів, планшетів та інших гаджетів під час лекційних та практичних занять дозволяється виключно у навчальних цілях (для уточнення певних даних, перевірки правопису, отримання довідкової інформації тощо). Будь ласка, не забувайте активувати режим «без звуку» до початку заняття.

Під час виконання заходів контролю (термінологічних диктантів, контрольних робіт, іспитів) використання гаджетів заборонено. У разі порушення цієї заборони роботу буде анульовано без права перескладання.

Комунікація

Очікується, що студенти перевірятимуть свою електронну пошту і сторінку дисципліни в Moodle та реагуватимуть своєчасно. Всі робочі оголошення можуть надсилатися через старосту, на електронну пошту та розміщуватимуться в Moodle. Будь ласка, перевіряйте повідомлення вчасно.

² Тут зазначається все, що важливо для курсу: наприклад, умови допуску до лабораторій, реактивів тощо. Викладач сам вирішує, що треба знати студенту для успішного проходження курсу!



ДОДАТОК ДО СИЛАБУСУ ЗНУ – 2020-2021 рр.

ГРАФІК НАВЧАЛЬНОГО ПРОЦЕСУ 2020-2021 н. р. (посилання на сторінку сайту ЗНУ)

АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ. Студенти і викладачі Запорізького національного університету несуть персональну відповідальність за дотримання принципів академічної доброчесності, затверджених *Кодексом академічної доброчесності ЗНУ*: <https://tinyurl.com/ya6yk4ad>. Декларація академічної доброчесності здобувача вищої освіти (додається в обов'язковому порядку до письмових кваліфікаційних робіт, виконаних здобувачем, та засвідчується особистим підписом): <https://tinyurl.com/y6wzzlu3>.

НАВЧАЛЬНИЙ ПРОЦЕС ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ. Перевірка набутих студентами знань, навичок та вмінь (атестації, заліки, іспити та інші форми контролю) є невід'ємною складовою системи забезпечення якості освіти і проводиться відповідно до *Положення про організацію та методик проведення поточного та підсумкового семестрового контролю навчання студентів ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9tve4lk>.

ПОВТОРНЕ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІН, ВІДРАХУВАННЯ. Наявність академічної заборгованості до 6 навчальних дисциплін (в тому числі проходження практики чи виконання курсової роботи) за результатами однієї екзаменаційної сесії є підставою для надання студенту права на повторне вивчення зазначених навчальних дисциплін. Порядок повторного вивчення визначається *Положенням про порядок повторного вивчення навчальних дисциплін та повторного навчання у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9pkmmp5>. Підстави та процедури відрахування студентів, у тому числі за невиконання навчального плану, регламентуються *Положенням про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/ycds57la>.

НЕФОРМАЛЬНА ОСВІТА. Порядок зарахування результатів навчання, підтверджених сертифікатами, свідоцтвами, іншими документами, здобутими поза основним місцем навчання, регулюється *Положенням про порядок визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті*: <https://tinyurl.com/y8gbt4xs>.

ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ. Порядок і процедури врегулювання конфліктів, пов'язаних із корупційними діями, зіткненням інтересів, різними формами дискримінації, сексуальними домаганнями, міжособистісними стосунками та іншими ситуаціями, що можуть виникнути під час навчання, регламентуються *Положенням про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9yfw9v>. Конфліктні ситуації, що виникають у сфері стипендіального забезпечення здобувачів вищої освіти, вирішуються стипендіальними комісіями факультетів, коледжів та університету в межах їх повноважень, відповідно до: *Положення про порядок призначення і виплати академічних стипендій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/yd6bq6p9>; *Положення про призначення та виплату соціальних стипендій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9r5dpwh>.

ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА. Телефон довіри практичного психолога (061)228-15-84 (щоденно з 9 до 21).

ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЇ. Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції (Воронков В. В., 1 корп., 29 каб., тел. +38 (061) 289-14-18).

РІВНІ МОЖЛИВОСТІ ТА ІНКЛЮЗИВНЕ ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ. Центральні входи усіх навчальних корпусів ЗНУ обладнані пандусами для забезпечення доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Допомога для здійснення входу у разі потреби надається черговими охоронцями навчальних корпусів. Якщо вам потрібна спеціалізована допомога, будь-ласка, зателефонуйте (061) 228-75-11 (начальник охорони). Порядок супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення у ЗНУ: <https://tinyurl.com/ydhcsagx>.

РЕСУРСИ ДЛЯ НАВЧАННЯ. Наукова бібліотека: <http://library.znu.edu.ua>. Графік роботи абонементів: понеділок – п'ятниця з 08.00 до 17.00; субота з 09.00 до 15.00.

ЕЛЕКТРОННЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАННЯ (MOODLE): <https://moodle.znu.edu.ua>

Якщо забули пароль/логін, направте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресами:

- для студентів ЗНУ - moodle.znu@gmail.com, Савченко Тетяна Володимирівна
- для студентів Інженерного інституту ЗНУ - alexvasik54@gmail.com, Василенко Олексій Володимирович

У листі вкажіть: прізвище, ім'я, по-батькові українською мовою; шифр групи; електронну адресу.

Якщо ви вказували електронну адресу в профілі системи Moodle ЗНУ, то використовуйте посилання для відновлення паролю <https://moodle.znu.edu.ua/mod/page/view.php?id=133015>.

Центр інтенсивного вивчення іноземних мов: <http://sites.znu.edu.ua/child-advance/>

Центр німецької мови, партнер Гете-інституту: <https://www.znu.edu.ua/ukr/edu/ocnu/nim>

Школа Конфуція (вивчення китайської мови): <http://sites.znu.edu.ua/confucius>